

KK
A 180/5
Sub
e

2001

SKRIPSI

**EVALUASI EFEKTIFITAS DAN KONSISTENSI
PENERAPAN AUDIT MUTU INTERNAL ISO 9000
DI PT TELKOM KANDATEL SURABAYA BARAT**

DIAJUKAN OLEH

HENY SUHINDARTI

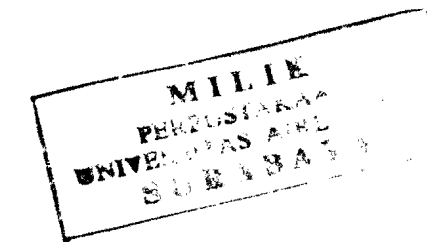
No. Pokok : 049615388

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



DR. PARWOTO WIGNJOHARTOJO, SE . Ak



TANGGAL..... 12-07-07

KETUA PROGRAM STUDI,



DR. H. MUSLICH ANSHORI, MSc. Ak

TANGGAL..... 26-07-2007

ABSTRAKSI

Audit mutu internal merupakan kegiatan penting dan menjadi salah satu persyaratan utama dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektifitas dan konsistensi penerapan audit mutu internal. Peneliti mengambil judul ini karena peneliti berpendapat bahwa penerapan audit mutu internal yang efektif dan konsisten akan membantu perusahaan dan mengidentifikasi ketidaksesuaian yang timbul selama penerapan sistem mutu. Hasil analisis audit mutu internal menjadi masukan bagi kegiatan pengkajian mutu dan menjadi alat bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya yaitu perbaikan dan peningkatan sistem mutu secara berkesinambungan.

Audit mutu internal dilaksanakan oleh personel perusahaan sendiri atas bagian perusahaan. Auditor mutu internal harus independen artinya auditor bukan dari bagian yang diaudit dan memiliki kompetensi untuk melaksanakan audit. Konsep audit mutu internal adalah melakukan verifikasi untuk menentukan apakah kegiatan mutu sesuai dengan aturan yang sudah direncanakan seperti prosedur mutu dan instruksi kerja. Perusahaan harus melaksanakan audit minimal 1 (satu) kali dalam setahun dan membuat perencanaan dan prosedur terdokumentasi sesuai dengan standar ISO 10011.

Evaluasi efektifitas dan konsistensi penerapan audit mutu internal di PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat dilakukan dengan mengumpulkan bukti-bukti obyektif mengenai penerapan audit mutu internal, kemudian mencocokkan antara prosedur yang ditulis dengan kenyataan di lapangan lalu membandingkan penerapan audit mutu internal di perusahaan dengan landasan teori. Dari hasil analisis ditemukan PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat sudah memberikan pendidikan dan pelatihan yang cukup memadai, tetapi belum pernah melakukan evaluasi kinerja auditornya. Komposisi tim auditor belum mewakili seluruh bagian perusahaan karena sebagian besar auditor berasal dari bagian administrasi kabel. Selain itu bagian atau bidang yang memiliki resiko tinggi atas meningkatnya ketidakpuasan konsumen diaudit dengan frekuensi yang sama dengan bidang atau bagian lain.

Secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat telah melaksanakan audit mutu internal secara efektif sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur audit mutu internal diterapkan secara konsisten dari tahun ke tahun. Saran penulis PT Telkom Kandatel Surabaya Barat harus melakukan evaluasi kinerja seperti yang disyaratkan dalam standar ISO 10011. Sebaiknya PT Telkom Kandatel Surabaya Barat membentuk tim audit yang mewakili seluruh bagian perusahaan (*cross functional team*). Bagian atau bidang yang memiliki resiko tinggi atas meningkatnya ketidakpuasan konsumen dan yang memiliki kinerja kurang efektif, sebaiknya diaudit paling dahulu dan lebih sering.